

**RAZÓN Y PALABRA**

Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación  
<http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp>

**Responsabilidad social de la empresa ante el debilitamiento de la misma, en el ámbito laboral y de los consumidores: corrupción sindical y mala calidad en la prestación de bienes y servicios**

**Responsabilidade social da empresa diante do enfraquecimento do mesmo, no local de trabalho e nos consumidores: corrupção sindical e má qualidade no fornecimento de bens e serviços**

**Social responsibility of the company in the face of the weakening of the same, in the workplace and consumers: trade union corruption and poor quality in the provision of goods and services**

**Roberto Sanromán Aranda<sup>1</sup>**

**Universidad Autónoma del Estado de México del Centro Universitario UAEM  
Valle de México (México)**

[r\\_sanroman31@hotmail.com](mailto:r_sanroman31@hotmail.com)

**Luisa Gabriela Morales Vega**

**Universidad Autónoma del Estado de México del Centro Universitario UAEM  
Valle de México (México)**

[grabix79@hotmail.com](mailto:grabix79@hotmail.com)

**Adriana Ruiz Reynoso**

**Universidad Autónoma del Estado de México del Centro Universitario UAEM  
Valle de México (México)**

[rruizam@prodigy.net.mx](mailto:rruizam@prodigy.net.mx)

*Fecha de recepción: 3 de agosto de 2017*

*Fecha de recepción evaluador: 24 de octubre de 2017*

*Fecha de recepción corrección: 30 de octubre de 2017*

## Resumen

La empresa durante su desarrollo y ante la sociedad adquiere una responsabilidad social con la misma, y en particular hacia el ámbito laboral y de los consumidores debido a sus órganos administrativos y sindicales; el crecimiento desmesurado de las mismas trae como consecuencia una limitación en el control por parte del Estado por lo que se han creado distintas legislaciones que regulen dichas actividades en busca de una transparencia y rendición de cuentas hacia sus integrantes y a la misma colectividad. De manera particular se puede argumentar que algunos líderes sindicales persiguen intereses personales en detrimento de la clase trabajadora y por otra parte la producción de bienes y servicios muchas veces presenta deficiencias por la falta de cuidado que afecta a los consumidores.

**Palabra claves:** Responsabilidad social, Empresa, Derecho laboral, Derecho de los consumidores, Prestación de servicios, Sindicato

## Resumo

A empresa durante o seu desenvolvimento e antes da sociedade adquire uma responsabilidade social com o mesmo, e em particular para o trabalho e a esfera dos consumidores devido aos seus órgãos administrativos e sindicais; o crescimento excessivo deles traz consigo uma limitação no controle do Estado, de modo que foi criada legislação diferente para regulamentar essas atividades em busca de transparência e responsabilidade perante seus membros e a própria comunidade. Em particular, pode-se argumentar que alguns líderes sindicais perseguem interesses pessoais em detrimento da classe trabalhadora e, por outro lado, a produção de bens e serviços muitas vezes sofre de deficiências devido à falta de cuidados que afeta os consumidores.

**Palavras-chave:** Responsabilidade social, empresa, direito do trabalho, direito do consumidor, prestação de serviços, sindicato

## Summary

The company during its development and before the society acquires a social responsibility with the same, and in particular towards the work and the consumers' sphere due to its administrative and union organs; The excessive growth of these results in a limitation in the control by the State, which is why different legislation has been created to regulate these activities in search of transparency and accountability towards its members and the community itself. In particular, it can be argued that some trade union leaders pursue personal interests to the detriment of the working class, and on the other hand the production of goods and services is often deficient due to the lack of care that affects consumers.

**Key words:** Social responsibility, company, Labor law, Consumer law, provision of services, Union.

## Introducción

En primer lugar consideramos conveniente conceptualizar el término responsabilidad, que tiene su origen de la necesidad que adquieren los seres humanos de responder de sus acciones que realzan día a día; en la medida que somos conscientes de las actividades cotidianas, nos volvemos responsables de las consecuencias que emanan dichos actos; es por ello importante afirmar que los animales no son responsables de los daños que causen a las personas o sus bienes, ya que no tiene consciencia en el desarrollo de su vida.

Los seres humanos tienen una responsabilidad social con la colectividad; en la medida que cada persona se desempeñe de manera correcta con lo que le corresponde hacer, estará cumpliendo con una responsabilidad social en beneficio de la colectividad frente a la que se debe justificar.

De lo anterior podemos afirmar que el término responsabilidad social es acuñado por las empresas, mismas que deben cumplir un fin benéfico para la colectividad, ofreciendo bienes y servicios a los consumidores de buena calidad y respetando las diversas leyes, así como la protección del medio ambiente e incluso se ha extendido dicha protección a los animales.

De modo paralelo, la materia laboral y la de los consumidores, también se ve afectada por la ambiental; porque no mencionar, el cambio climático que ha acontecido en el orbe, es preocupante para los distintos países que a través de sus gobiernos han adoptado medidas que combatan la destrucción ecológica universal, imponiendo medidas

preventivas dentro de las grandes ciudades, así como dictando leyes que beneficien al medio ambiente y disminuyan el deterioro que se ha ocasionado por el cambio climático.

Cabe decir, que México es un país que se ha preocupado por dicha situación y participa activamente en los diversos foros, congresos, eventos proteccionistas al medio ambiente y mejora del cambio climático y del calentamiento global. De lo anterior es importante aclarar que en los procesos productivos de las empresas, la materia ambiental influye de manera determinante en la calidad de los productos y en la prestación de servicios, cualquier producto o servicio tendrá mejor calidad si se observan las normas ambientalistas, vgr; en la producción de un automotor si los catalizadores de los anticontaminantes, son fabricados de acuerdo a las Normas Oficiales tanto nacionales como internacionales, dicho automotor tendrá mejores resultados en el combate de la contaminación al medio ambiente, al salir al mercado para los consumidores, quienes son los directos beneficiados al existir un control de calidad en el producto.

Sin lugar a dudas la responsabilidad social de las empresas es una necesidad de consciencia de la población y de cada uno de sus integrantes, la lucha constante por el control de las grandes corporaciones ha obligado a los gobiernos a tomar medidas preventivas limitando sus tomas de decisión en función de un bienestar colectivo y no solo de los beneficios económicos de los propietarios de las grandes empresas. A pesar de que las empresas buscan obtener grandes utilidades, deben tomar en cuenta un bienestar para la población y de los grandes consumidores que en resumidas cuentas son la última etapa en el proceso de la producción y de la comercialización de los productos o servicios que ofrecen las distintas corporaciones, tanto nacionales como transnacionales.

La empresa cuenta con distintos elementos, dentro de los que destacan, los corporales tales como la maquinaria, muebles e inmuebles, etc. y otros intangibles como la propiedad industrial, denominación de origen, patentes, marcas por mencionar algunos; también los subjetivos como puede ser la parte de los trabajadores, es decir los recursos humanos.

Existen distintos ordenamientos jurídicos que regulan la empresa, vrg, la Ley Federal del Trabajo dice: “Artículo 16.- Para los efectos de las normas de trabajo, se entiende por empresa la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios y por establecimiento la unidad técnica que como sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa”. De acuerdo a lo mencionado tanto la empresa como el establecimiento, están íntimamente ligados, aunado a los elementos que la integran la empresa es una parte objetiva fundamental para que el empresario se pueda desarrollar en el medio corporativo.

El trabajo de los empresarios, es una actividad que requiere los elementos mencionados, por lo que su regulación es importante, ya sea para realizar una producción significativa y beneficiosa para la sociedad a quien se les deben satisfacer los bienes y servicios.

El crecimiento empresarial en el mundo tanto nacional como internacional, ha visto cuestiones positivas y negativas. El cambio en las estructuras sociales, económicas, políticas, culturales por mencionar algunas ha contribuido a un progresismo vertiginoso, con pérdida de valores morales, al anteponer el aspecto material sobre el moral y humano.

En la actualidad la globalización, - que trae intercambio en la esfera económica, jurídica, tecnológica, etc.- y la constante intromisión de las empresas en la esfera social y en particular el de la materia laboral en su parte colectiva, y subjetiva, también cuenta con un sindicato que ha venido a menos en algunas empresas, que para el caso de México se pretende la desaparición de los mismos, sobre todo sanear la imagen que tienen algunos líderes, flexibilizando las relaciones laborales, ya que se ha especulado que los sindicatos y sobre todo los líderes sindicales son responsables del deterioro de las relaciones laborales de los trabajadores, otro problema es el de la improductividad en México y el atraso de la modernización y de los avances tecnológicos de las empresas, nos hemos vuelto comerciantes al vender los productos procedentes del extranjero a causa de la disminución de la fabricación de productos mexicanos y el aumento de la importaciones de mercancías extranjeras.

Con el objeto de ampliar el tema del sindicato, por ser un ente con gran responsabilidad social; es interesante recordar que éste es una persona moral reconocida por la Ley y con personalidad jurídica, es decir, se le reconoce para actuar a través de representantes, son apoderados que en materia laboral, y con el objeto de evitar gastos a los trabajadores, se da la posibilidad que el contrato de mandato se realice mediante documento privado con la firma de dos testigos y que se acrediten las facultades que se tienen para el caso de las organizaciones sindicales, como es el supuesto que estamos abordando, frente a la problemática corporativa empresarial que impacta en la sociedad mexicana.

## **El desarrollo empresarial**

Todas las personas por el hecho de vivir en sociedad estamos obligados a responder de nuestros actos, en virtud de que somos sociables por naturaleza, debemos buscar nuestros fines existenciales, para lo cual necesitamos de normas jurídicas que tengan un fondo justo y que se apliquen en nuestro comportamiento social, por lo que el derecho por si solo pierde esa razón de ser, ya que debe estar compuesto de valores que

lo practiquen y aplicado en acontecimientos sociales de una manera objetiva y como se ha dicho justa.

El derecho se ha conceptualizado desde varios puntos de vista o ramas uno, de ellos, es el derecho corporativo, al ser un derecho que tiene su base o estudio en otras ramas o materias jurídicas, tales como el derecho laboral, fiscal, mercantil, bursátil por lo que éstas, son importantes para aplicarlas a las corporaciones, es decir, a las personas morales constituidas en sociedades mercantiles, que tienen una función social muy importante con la comunidad en sus relaciones cotidianas.

Como ya se ha dicho el derecho corporativo se allega distintas ramas, una de ellas, que ha adquirido importancia es el derecho llamado ambiental, que todas las personas en la orbe deben cuidar, ya que al prestar un servicio a la colectividad, o realizar cualquier actividad impacta en el medio ambiente, por lo que debe ser realizado con responsabilidad y ética, condicionalmente se debe respetar el medio ambiente, es decir no contaminar. Por desgracia en la actualidad nadie respeta los ecosistemas, las grandes corporaciones por el hecho de obtener mayor ganancias no invierten con medidas preventivas que reduzcan los índices de contaminación. Los gobiernos solapan las prácticas corporativas, que muchas veces son negativas, contrarias a distintos tipos de valores, por lo que hace falta emplear normas en las que se aplique una transparencia en dichas prácticas corporativistas, tanto económicas, laborales, ambientales, por mencionar algunas.

Es importante mencionar que un cáncer de las instituciones e incluso de la empresa y de la sociedad en general, es la corrupción, que atenta y vulnera en contra de una convivencia sana y un desarrollo económico, político, cultural, social o de cualquier otra índole, que puede ser trastocado en cualquier rama del derecho, en el mismo derecho llamado corporativo, a mayor abundamiento, y: “De acuerdo con el Diccionario de la lengua española, la corrupción es la acción de corromper, palabra que significa, entre sus diversas acepciones: alterar y trastocar la forma de algo; echar a perder, depravar, dañar, pudrir; sobornar a alguien con dádivas o de otra manera; pervertir o seducir a alguien; estragar, viciar corromper las costumbres, el habla, la literatura]; incomodar, fastidiar, irritar y oler mal ( ...) En las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores”. (Real Academia de la Lengua, 2017)

La corrupción es un factor negativo para la economía del país, ya que muchos trámites y procesos que tienen un costo, se ven afectados por la entrega de dádivas a las distintas autoridades y como consecuencia una pérdida de ingresos para el Estado o para cualquier empresa privada, por la transmisión de cantidades fuera de la ley, lo que de alguna manera también representa inseguridad jurídica en los distintos procesos y trámites administrativos y empresariales.

Muchas veces al constituirse las empresas, se crean de manera turbia, al entregarse cantidades a las autoridades en los trámites respectivos; sin lugar a dudas dichas corporaciones tienen un mal comienzo, al que se acostumbran y lesionan a la sociedad en general, por tal motivo la rapidez en las transacciones trae grandes pérdidas para el Estado y para los distintos entes corporativos con los que se relacionan con dichas personas morales. Una empresa bien constituida de manera transparente y honesta traerá mejores resultados en su funcionamiento y a lo largo de su vida societaria que contribuye positivamente con las personas que se vinculan y con las distintas dependencias gubernamentales.

Son varias las legislaciones en las que se aplican la conducta corporativa y destacamos las relaciones laborales, tanto individuales como colectivas, en materia impositiva, leyes de carácter fiscal, normas ambientales y leyes societarias, que deben estar en contra de conductas de corruptela para un mejor desarrollo social, así como una superior calidad de vida de la población a las que se deben con una responsabilidad social, que al cumplir con nuestras obligaciones generamos una sinergia en el buen progreso de todos sus integrantes.

Todos tenemos interés en participar democráticamente en el desarrollo empresarial, por lo que al crear las leyes se debe pedir opinión del gobierno, de la clase trabajadora y de los empresarios, para así lograr una armonía entre los tres sectores, ya que el tratamiento tripartito tiene un resultado integral y al participar los tres órdenes, el cuidado de las empresas tendrá mejores resultados en beneficio de la colectividad a la que se le ofrecen los bienes y servicios.

Respetar la diversidad, el medio ambiente, los derechos laborales, los valores culturales, y ser eficiente a la vez, no es tarea fácil. La sociedad moderna se vio envuelta en perseguir objetivos eficientistas, pero pagando un alto costo por el deterioro de los valores humanos. Sin embargo esta dicotomía no debe necesariamente estar enfrentada. Se puede ser eficiente y respetar la calidad de vida éste es el gran reto de la sociedad postmoderna. (Webster, 2006, pág. 357)

En la actualidad las sociedades o personas morales tienden a unirse y formar grandes corporaciones que buscan la satisfacción de necesidades sociales, las grandes empresas se comen a las pequeñas. “Toda la vida económica de la sociedad actual descansa en la empresa, elemento básico que conjuga necesidades, gustos de consumidores e intereses y motivaciones de productores; la fuerza del capital y del crédito; la productividad de los bienes de capital como las inversiones, así como la prestación de servicios.” (Sanroman, 2014, pág. 6) También los países celebran acuerdos para unirse en bloques económicos y competir con otros bloques teniendo un efecto globalizador en el que influyen aspectos, económicos, sociales, laborales, jurídicos, culturales, entre otros. Todos estos acuerdos y uniones deben funcionar con una



responsabilidad social, no solo de manera interna sino también entre los distintos países o naciones, consecuentemente de no ser así estaremos atentando contra el mundo entero y la destrucción de la humanidad y de todo ser viviente en todo su esplendor.

Es importante mencionar que la práctica de los negocios de empresarios responsables, son incluyentes, en los que se pretende incluir al proceso productivo personas de bajos ingresos y vulnerables como socios comerciales, empleados con discapacidad, o facilitar su acceso a los productos y servicios básicos de una empresa, con el objeto de mejorar su calidad de vida, son iniciativas económicas socialmente responsables para la sociedad y que de alguna manera contribuyen al ánimo positivo de las sociedad con un aspecto ético y moralmente beneficioso solidario y responsable.

Con lo que respecta al hábito de los negocios se pretende concientizar y en un momento dado obligar a las grandes corporaciones a realizar ciertas prácticas, de la libre competencia responsable, en la que los consumidores tengan varias opciones de adquirir los bienes y servicios; como es el caso de la prohibición de monopolios, u oligopolios que causan grave daño a la sociedad; ya que la explotación o la producción en una sola persona o grupo de los productos o servicios constituyen una práctica contraria a la libre competencia y concurrencia para la sana actividad del comercio.

Paralelo al nacimiento y desarrollo de las organizaciones empresariales, se da el involucramiento con el medio ambiente, con el que se presenta un estado de vulnerabilidad debido a la explotación atroz de las empresas en el mundo corporativo, y con la naturaleza, ante tal situación se deben crear mecanismos de protección, dentro de los que destacan el combate a la contaminación atmosférica invernal, al calentamiento global, por mencionar algunos efectos nocivos al ambiente, que causan graves daños y perjuicios a la población dentro de los que se encuentran los consumidores.

A mayor abundamiento los empresarios atendiendo sus negocios para la producción de bienes, en los que se utilizan recursos renovables y en cuyos procesos debe existir el respeto al medio ambiente, con la implementación de filtros, sistemas o aditamentos ecológicos en las empresas, con el propósito de evitar el deterioro del medio ambiente y así lograr la purificación ambiental en beneficio de los trabajadores, de los grupos de consumidores, así como de la colectividad regional y de todo el orbe.

Además del medio ambiente, que lo hemos mencionado de manera muy general, ya que no es parte de nuestra investigación, sin embargo se debe considerar por ser un tema de actualidad y que también afecta a la actividad empresarial y a sus trabajadores así como a los consumidores, vgr, los desechos que generan las empresas y la emisión de contaminantes que pueden emitir durante la producción de los productos y bienes que fabrican en su producción.



Por otra parte, es importante tener presente los distintos grupos de consumidores, a quienes va dirigido la producción de bienes y la prestación de servicios que se ofrecen día a día por las grandes corporaciones. Esta costumbre viene a constituir una responsabilidad social corporativa, en beneficio de la colectividad, es decir del conglomerado humano, que se encuentran unidos por lazos culturales, de idioma, etc, en ese gran concepto que engloba los ya conocidos grupos de consumidores, con los que tiene efectos jurídicos, como es el caso de las contrataciones que se llevan a cabo entre proveedores y consumidores de bienes y servicios y la calidad con la que se deben entregar dichos bienes y servicios.

Un aspecto más con el que se involucra la empresa es la cuestión laboral y en especial los sindicatos como asociaciones protectoras de los trabajadores en el desarrollo de la empresa, y la problemática que se tiene con los líderes sindicales por un desarrollo personal y no el de sus agremiados; por lo que en los siguientes párrafos abordaremos algunos aspectos de los mismos.

## **El caso de los sindicatos como parte de las organizaciones empresariales**

Con el objeto de conocer los puntos sobresalientes del sindicato en México y de conformidad con la Ley respectiva, haremos mención a un panorama general de los mismos, respecto a su estructura y funcionamiento. Trataremos la influencia que han tenido los líderes sindicales en las empresas y en especial en la clase trabajadora.

Los sindicatos son personas morales reconocidas por la ley, por lo que actúan a través de representantes con terceros de buena fe. Los sindicatos representan los intereses de los trabajadores afiliados, por lo que hay que considerar que cumplen con una función social y deben estar cuidados por el Estado y la ley para que desarrollen sus funciones de manera positiva y satisfactoria.

El trabajador tiene el derecho de afiliarse libremente al sindicato, así como se le debe respetar el derecho de separarse del sindicato si así lo desea, dicha libertad sindical es importante, ya que la exclusión o admisión de los trabajadores por parte del sindicato ha dejado de tener efectos. Por consecuencia la libertad para asociarse implica la libertad para no asociarse, contrario sensu. Los sindicatos tienen gran influencia sobre los trabajadores. En muchas ocasiones, éstos se ven afectados por líderes sindicales que vienen afectar los intereses laborales, en muchas ocasiones debido a sus intereses personales.

Como veremos a continuación, la relación laboral es importante que quede protegida mediante un contrato y que además a los grupos vulnerables como es el caso de las mujeres y niños se les den mayor protección, todas estas consideraciones deben ser

importantes en una relación laboral, por lo que los sindicatos las deben cuidar que se cumplan entre patrón y trabajador frente a la vulnerabilidad que presenta la clase trabajadora en el mundo laboral y más aún al ser considerada una rama social dentro de la clasificación del derecho del trabajo.

Aunado a lo anterior, en la relación de trabajo, no es indispensable el contrato escrito, sin embargo es importante que tanto el patrón como el trabajador tengan firmado un contrato individual de trabajo, a pesar de que la relación laboral se da con la simple subordinación, el contrato escrito servirá como prueba en caso de una controversia, así como para saber las condiciones de trabajo contenidas en el contrato de manera expresa y hay que considerar que es un contrato con características propias derivadas de la relación laboral.

El contrato laboral, al que nos venimos refiriendo, con el objeto de tener mejor identificadas a las partes y las condiciones laborales, debe contener: Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil, domicilio del trabajador y patrón, determinar si la relación laboral es para obra o tiempo determinado o indeterminado, el servicio que ha de prestarse, lugar, donde se prestará, duración de la jornada, forma y monto del salario, día y lugar de pago, indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado, días de descanso, vacaciones y demás de que convengan el patrón y el trabajador. Cabe mencionar que en ocasiones pueden ser vulneradas las condiciones laborales a que nos hemos referido del contrato, lo que va en contra de la Ley Federal del Trabajo, y que en un momento dado los sindicatos deben proteger a los trabajadores afectados en dicha relación laboral.

La falta del contrato individual de trabajo será carga de la prueba del patrón, ya que en materia laboral el patrón debe probar, por lo que no se sigue el principio del que afirma está obligado a probar, por ser una rama del derecho social y que protege a la clase trabajadora.

Hay que recordar que la Ley Federal del Trabajo, es de orden público y los derechos de los trabajadores son irrenunciables, por lo que el patrón debe respetar las condiciones laborales, y los derechos de los trabajadores contenidos en la Ley Federal del Trabajo, como ejemplo jornada, salario mínimo, vacaciones, etc.

Además de las condiciones mencionadas, el patrón debe cumplir con las medidas de seguridad e higiene, la relación laboral se debe dar de manera saludable y para el caso de mujeres embarazadas y de los menores que se prestará el servicio de una manera más proteccionista, con relación a los mayores de edad.

## Los sindicatos en las corporaciones

Como ya se ha mencionado, la materia laboral es sobresaliente en las corporaciones e importante para el derecho corporativo, una parte integrante son los sindicatos que vienen a repercutir en la vida de los trabajadores, es tal su importancia que existen distintos tipos de sindicatos dependiendo del tipo de empresa y al respecto, la Ley reconoce cinco formas de sindicatos: “los gremiales, los de empresa, los industriales, los nacionales de industria y los de oficios varios.

- Sindicato gremial es el que se integra por individuos de una misma profesión, oficio o especialidad. Sus miembros se agrupan por la similitud de actividades y la semejanza de problemas que se presentan.
- Sindicato de empresa es formado por trabajadores que laboran al servicio de una misma empresa, sin importar que sean distintas las profesiones, oficios o especialidades, de sus miembros.
- El sindicato de industria, en lugar de agrupar a los individuos de una sola empresa, reúne a todos de diversas empresas, pero dentro de la misma rama industrial en la que participan.
- Los sindicatos nacionales de industria están formados por trabajadores de varias profesiones, oficios o especialidades que prestan su servicio a una misma empresa o a diversas empresas de la misma rama industrial establecidas, en uno y otro caso, en dos o más entidades federativas.
- Sindicato de trabajadores eventuales o transitorios, es aquel formado de trabajadores que realizan labores bajo dependencia o subordinación en períodos cíclicos o intermitentes.
- En el sindicato de oficios varios se autoriza el establecimiento de esa asociación profesional en localidades reducidas, aunque los trabajadores no sean del mismo gremio ni trabajen en la misma empresa.” (Sanroman, 2016, pág. 42)

Los sindicatos como personas morales tienen personalidad jurídica y se encuentran reconocidos como personas morales en el artículo 25 del Código Civil, además de estar regulados tanto en la Constitución Federal en el artículo 123 y en la Ley Federal del Trabajo. Al ser personas morales tienen libertad para constituirse y actuar con terceros de buena fe, a través de sus representantes, y en busca de protección de la clase trabajadora, por lo que debe existir armonía entre la producción, capital y trabajo

Su constitución al igual que cualquier otra persona moral debe tener normas estatutarias que contengan:

- Denominación que lo distinga de los demás. Se refiere al nombre bajo el cual es conocida en el medio social en el que práctica la actividad y cumple con su objeto social.
- Domicilio. Hace mención al lugar donde ejerce su actividad, es decir, la plaza en la que se encuentra.
- Objeto. Contiene el giro al cual se dedica.
- Duración. Es el plazo bajo el cual funcionará la asociación y puede ser de duración indefinida.
- Condiciones de admisión de miembros al sindicato. Son los requisitos que deben cumplir para ser admitidos.
- Obligaciones y derechos de los agremiados. En virtud de que los agremiados deben cumplir ciertos requerimientos, los que deben cumplir y correlativamente tendrán distintos derechos y prerrogativas para su desarrollo dentro del sindicato.
- Motivos y procedimientos de expulsión y correcciones disciplinarias. Son las razones y fundamentos bajo los cuales los agremiados pueden ser disciplinados en incluso excluidos.

Cabe mencionar que el sindicato tiene como fin la defensa y mejoramiento de la clase trabajadora, no debe inmiscuirse en asuntos políticos o religiosos, se constituye con un mínimo de 20 trabajadores y como ya lo he dicho debe estar registrado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en la competencia Federal y en las juntas de conciliación y arbitraje en la local. (Cabe mencionar que desaparecen las Juntas de Conciliación y Arbitraje y se crean los Tribunales Laborales, formando parte del Poder Judicial, los juicios que tengan las juntas serán continuados por las mismas hasta su conclusión y las nuevas controversias serán tratadas por los nuevos tribunales del trabajo dependientes del poder judicial).

Es importante decir que las asambleas son el órgano supremo del sindicato que representa a sus miembros del sindicato, por lo que la forma de convocar a asambleas será de acuerdo a lo establecido por los estatutos, por lo regular deberán ser convocadas por los directivos, si no lo hacen lo podrán realizar los trabajadores que representen el 33% del total de los miembros del sindicato o de la sección, podrán solicitar de la directiva que convoque a la asamblea y si no lo hace dentro del término de 10 días, podrán los solicitantes hacer la convocatoria, pero en este caso se requiere que concurran las dos

terceras partes del total de los miembros del sindicato o de la sección, las resoluciones podrán tomarse con los votos del 51% del total de los miembros.

A pesar de ser el órgano supremo las asambleas para los sindicatos, tienen principios y como ya lo vimos procedimientos en sus convocatorias, los hechos de corrupción no se les puede atribuir a las mismas, ya que son manejadas por dirigentes que muchas veces contribuyen a malos manejos dentro de las actividades que realizan día a día con los distintos órganos y sujetos de interés en la toma de decisiones, a mayor abundamiento la doctrina, a lo largo del tiempo ha afirmado: “No es posible atribuir a una asamblea los actos de corrupción. Evidentemente que en todo caso corresponderán a sus dirigentes, por ejemplo, cuando firman un contrato colectivo de trabajo a espaldas de los trabajadores, lo depositan en la Junta de Conciliación y Arbitraje y con ello ayudan al empresario a sustraerse de los reclamos legítimos de un sindicato democrático formado por los trabajadores de la empresa o al que los trabajadores se han adherido convencidos de que serán debidamente representados.” (De Buen, 2013)

A través de la historia sindical en México, han existido importantes líderes sindicales, con distintos resultados, que han contribuido a muchas especulaciones y afirmaciones, sin lugar a dudas los líderes sindicales<sup>2</sup> han tenido importantes tomas de decisiones en la política mexicana y sobre los trabajadores mexicanos, la misma historia juzgará sus trayectorias y la clase trabajadora sus resultados, algunos de los que se citan ya no están en dichos cargos y otros continúan. (Publimetro, 2017)

La corrupción en lo que se refiere al desempeño de los líderes sindicales, ha sido reflejada por encuestas que muestran un sentido negativo, a mayor abundamiento:

En ese orden de ideas, en la Encuesta Nacional Economía y Empleo 2014, del INEGI, la mayoría de los encuestados considera que en México se respetan poco o nada los derechos de los trabajadores (62.1%), mientras que sólo el 4% considera que se respetan mucho; respecto a los sindicatos, se consultó qué tan necesarios resultan éstos, la respuesta fue dividida: con una posición positiva del 43.5%, mientras que 47.8% tiene una opinión negativa. Lo anterior está en concordancia con la opinión de los entrevistados respecto a la utilidad de los sindicatos, ya que el 30.8% indica que éstos sirven para que se respeten los derechos de los trabajadores y 27.2% considera que sirven para representar a líderes corruptos. Por otra parte, el 22% de la población considera que son necesarios pero deberían de volverse más transparentes.<sup>6</sup> Finalmente, es importante referirnos en cuanto al tema de corrupción, de acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, la percepción que tiene la población de 18 años y más, residente de áreas urbanas sobre qué tan frecuente se dan los actos de corrupción en diversos ámbitos, las policías tuvieron el mayor porcentaje de percepción de corrupción, con el 89.7%, seguido de los partidos políticos con 84.4% y los sindicatos con el 66.4%.

Con los datos señalados es posible advertir que la percepción que se tiene de los sindicatos en la actualidad no es muy favorecedora, por tanto, resulta indispensable el

fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas por parte de éstos. Si bien hemos avanzado en el tema, aún hay mucho por hacer. (Pérez, 2016)

La transparencia que se ha buscado en distintos gobiernos, debe ser un aspecto importante para que la sigan los líderes sindicales, así como la rendición de cuentas. Por otra parte, en la actualidad con la reforma estructural de la materia laboral y la transparencia, a que nos hemos venido refiriendo, así como el combate a la corrupción ha sido un ingrediente importante en la administración del Presidente Enrique Peña Nieto, ya que dentro de sus integrantes se afirma: “La transparencia sindical combate la corrupción y fortalece derechos laborales, alienta un mayor equilibrio entre empleadores, trabajadores y líderes, por ello, hoy son públicos, registros, estatutos, directivas de sindicatos y contratos colectivos de trabajo, dice el secretario del Trabajo y Previsión Social, Alfonso Navarrete Prida. Por su parte María Patricia Kurczyn, comisionada del Instituto Nacional de Transparencia (INAI), aseguró que “la lucha en serio contra la corrupción, pasa por la transparencia y es un camino que se ha emprendido para avanzar sin tregua “La transparencia y la rendición de cuentas constituyen una valiosa herramienta para combatir esta percepción y el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, fortalecerá la confianza de los ciudadanos en sus autoridades”. Dijo que “el INAI refrenda su compromiso con los sindicatos en esta nueva realidad de la transparencia y rendición de cuentas que vive el país, brindando apoyo y capacitación, a efecto de que estén en condiciones de cumplir con las nuevas disposiciones normativas”. (González, 2016)

La ley establece que los estatutos deben indicar el procedimiento para la elección de la directiva y el número de sus miembros, su duración, administración, adquisición y disposición de bienes patrimonio del sindicato, forma de pago de las cuotas sindicales y las demás que apruebe la asamblea.

De conformidad con lo anterior, nos podemos dar cuenta de las formalidades que requieren los sindicatos para funcionar, de una manera concreta y ejemplificativa, y además más transparente y con rendición de cuentas claras, ha sido un factor importante en la lucha contra la corrupción, sin embargo el aspecto internacional del intercambio de bienes y servicios, así como la tecnología han impactado en todo el orbe; por lo que a continuación haremos un análisis, desde el punto de su práctica cotidiana en relación con el contexto tanto nacional como internacional.

La globalización ha influido en las relaciones laborales, lo que ha traído el aumento tecnológico, situación que grava a los trabajadores, por un lado el desplazo de la mano de obra y por otro benéfico, la capacitación de los trabajadores, dicho problema no solo es local, sino: “El problema económico mundial ha repercutido de manera extrema en el sindicalismo. En lo internacional, el desarrollo tecnológico y el volumen de productividad han contribuido a su agravamiento, tanto por el hecho de la reducción

de empleos como por los cambios sufridos en el campo de la negociación colectiva, respecto de los cuales se ha hecho mérito. Ante este fenómeno, el sindicato se ha visto compelido a la adopción de cambios estructurales en su organización interna: un ejemplo es la capacitación, mediante la cual sus miembros logren aptitud en el desempeño de otros puestos, aceptando modificación de los tiempos de jornada o ubicándolos en empresas filiales, aun cuando esto represente cambio de residencia o de lugar de trabajo. La OIT ha prevenido desde hace muchos años a los líderes sindicales de estos cambios, con el fin de prepararlos y orientarlos respecto de la necesidad de un nuevo trato en las relaciones de trabajo.” (Barajas, 1999)

### **Aspectos a considerar de los sindicatos mexicanos**

Reafirmamos lo anteriormente citado; que como resultado del abuso constante a los obreros por parte de los patrones, surgen agrupaciones de trabajadores denominados sindicatos, que buscan mejorar las condiciones laborales de los obreros, clase denominada trabajadora.

Los sindicatos en nuestro país han sido tanto poco autónomos como democráticos, como ya lo hemos mencionado, por desgracia los líderes sindicales lucran como si las aportaciones sindicales, con las que se desarrollan, fueran ingresos de sus patrimonios, sin ver los beneficios que deben ser para la clase trabajadora; muchas veces llevan en secreto el registro de los contratos colectivos, sin que los trabajadores tengan conocimiento del mismo, en el mal rendimiento de cuentas de las cuotas sindicales y del patrimonio de los agremiados, en la pérdida de la valoración de la participación individual en los procesos en los que se dan los intereses colectivos, por mencionar algunos supuestos.

En nuestro país históricamente se conformó un sindicalismo con la venia del gobierno y dentro de un control constante de las organizaciones sindicales. Hay que tener presente que el Estado resurgió como resultado de la Revolución de 1910 que se constituyó teniendo como base el movimiento obrero organizado, existiendo una vinculación entre el Estado y las organizaciones sindicales y estos con los patrones. Se ha dado como resultado un sindicalismo corporativo que ha colocado a gran número de las organizaciones sindicales en la Central de Trabajadores de México y a la Secretaría del Trabajo.

El sindicalismo ha cambiado, debido al surgimiento de las nuevas formas de producción, gracias al crecimiento de la tecnología en la industria y la proliferación de las importaciones de los productos, muchos pueden ser los cuestionamientos, uno de ellos que hace la doctrina es de interés para nuestro análisis:



¿Cuál es la problemática del sindicalismo nacional? Esta sería la pregunta que se haría tratándose de la nueva relación laboral. Ante la exigencia empresarial de crear mayor número de empleos de confianza en los centros de trabajo y exigir asimismo mayor número de obreros especializados, nuestras organizaciones obreras se han opuesto a lo primero, pero han aceptado con agrado lo segundo al estar cubierto por la propia ley el capítulo económico que es lo que más interesa, esto es, el pago del salario durante el periodo de capacitación o adiestramiento. La contratación de empleados o trabajadores de confianza merman el número de trabajadores de base o sindicalizados, así como las plazas controlables por las agrupaciones sindicales. (Barajas, 1999)

Las condiciones laborales que se venían adoptando a lo largo de la historia se han transformado, debido a la modernización de la industria y la intermediación de los bienes y servicios a pesar que ha desplazado a la clase obrera: “Es preciso reconocer que la actual estructura económica del llamado mundo globalizado, ha golpeado al sindicalismo obligándolo no a transacciones impuestas como se piensa, pero sí a la aceptación y necesidad de una nueva relación de trabajo y a un severo cambio en el comportamiento industrial y comercial. Esto es, a realizar un esfuerzo competitivo y de mayor capacidad productiva, que permita la subsistencia de las fuentes de ocupación, y al mismo tiempo reconocer el imperio de las fuerzas del mercado.” (Barajas, 1999)

Cabe mencionar que en lo particular, y como ya lo hemos dicho, la corrupción en los sindicatos tiene varias causas dentro de las que se destacan el mal manejo de las aportaciones de los trabajadores y la deficiente conducción de dichos recursos, sobre todo la falta de transparencia y la honestidad en el manejo de dichos recursos, a pesar de que existe la obligación de la rendición de cuentas establecida por la LFT, existen distintos medios informativos que han aseverado dicha información

Hay, por supuesto, otras formas de corrupción sindical que derivan de la falta de información sobre el manejo de los recursos del sindicato, que sólo pueden tener su origen en la contribución económica de los socios por la vía de las cuotas que el patrón retiene de los salarios y entrega al tesorero del sindicato de acuerdo con lo establecido en el contrato colectivo de trabajo. Ciertamente la Ley Federal del Trabajo anterior obligaba a la directiva sindical a rendir a la asamblea cada seis meses, por lo menos, cuenta completa y detallada de la administración del patrimonio sindical (artículo 373), obligación que reitera el artículo 373 de la nueva ley. El problema es que esa obligación no se cumple, y difícilmente los miembros de los sindicatos exigen su cumplimiento.

Allí la corrupción se manifiesta de otra manera, esto es, mediante el manejo indebido de los recursos oficiales (cuotas) o mediante la percepción subterránea de donaciones empresariales a cambio de los servicios prestados por el sindicato a través de sus directivos. (De Buen, 2013)

Por otra parte, ahora corresponde hablar sobre el derecho de los consumidores, respecto a la vulnerabilidad que tienen éstos con las empresas, debido a la mala calidad que existe en la producción de bienes y prestación de los servicios.

Un fin para el cual se crea una empresa es, sin lugar a dudas, el ofrecimiento de bienes de calidad, así como la prestación de servicios de manera ética y profesional. Por desgracia nos hemos acostumbrado a recibir bienes, con defectos y de mala calidad lo que ocasiona un detrimento la satisfacción de los consumidores, que son los principalmente perjudicados. Existen distintas causas por las que las consumidores adquieren los productos como lo veremos más adelante.

## **El mundo de los consumidores y la satisfacción deficiente de sus necesidades**

En principio, las personas consumidoras se encuentran protegidas por el Derecho mexicano; el 3 de febrero de 1983, se publicó en el Diario Oficial de la Federación un decreto por el que se reformó el artículo 28 constitucional y mediante dicha reforma se elevó a rango constitucional el derecho de protección del consumidor, mismo que fue garantizado mediante un mandato para que el legislador establezca reglas en ese sentido, además de reconocer la facultad de asociación de los consumidores para una mejor defensa de sus intereses, con énfasis en la violación de que pueden ser objeto en masa o grupo. (Consumidor. Derecho a su protección tiene rango constitucional, 2015)

La reforma apuntada obedeció en esencia a la situación de desventaja en que se encuentra el particular dentro de las relaciones de consumo, calificada por la falta de información, la necesidad, el deficiente acceso al crédito y las prácticas empresariales desleales o francamente ilegales que pueden llegar a adoptar industrias, comercios, distribuidores o productores.

Esta asimetría en las relaciones del consumo y en el acceso a los servicios, se manifiesta mediante la percepción que los consumidores tienen de abandono, insatisfacción, vulnerabilidad, desinformación, falsas expectativas, desconfianza, incredulidad y procesos truncos. (Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del, 2014)

Bajo esta previsión constitucional, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 ha incluido bajo el rubro “México Próspero” el objetivo de *garantizar reglas claras que incentiven el desarrollo de un mercado interno competitivo* y para alcanzarlo, la estrategia 4.7.1, trazó como línea de acción *desarrollar las normas que fortalezcan la calidad de productos nacionales, y promover la confianza de los consumidores en los mismos.*

Por su parte la estrategia 4.7.5 consiste esencialmente en *Proteger los derechos del consumidor, mejorar la información de mercados y garantizar el derecho a la realización de operaciones comerciales claras y seguras*, cuyas líneas de acción son cuatro. La primer línea de acción se refiere a *modernizar los sistemas de atención y procuración de justicia respecto a los derechos del consumidor*; la segunda establece

*desarrollar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que integre y coordine las acciones de los gobiernos, poderes y sociedad civil, para que el ciudadano cuente con elementos necesarios y haga valer sus derechos en cualquier circunstancia.*

La tercer línea de acción habla sobre *fortalecer la Red Inteligente de Atención al Consumidor como un medio para que el Estado responda eficientemente a las demandas de la población*; y por último, la cuarta línea prevé *establecer el Acuerdo Nacional para la protección de los Derechos de los Consumidores, buscando una mayor participación y compromiso de los actores económicos en torno a las relaciones comerciales.*

Las líneas de acción que hemos referido se encuentran replicadas y someramente descritas en el Programa Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor dentro del rubro “retos y oportunidades” y los identifica como las directrices que se han de seguir para cumplir con la misión de la Procuraduría Federal del Consumidor, consistente en

Ser una Institución que protege y promueve los derechos de las y los consumidores, garantizando relaciones comerciales equitativas que fortalezcan la cultura de consumo responsable y el acceso en mejores condiciones de mercado a productos y servicios, asegurando certeza, legalidad y seguridad jurídica dentro del marco normativo de los Derechos Humanos reconocidos para la población consumidora.

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que como sistema es quien integra todas las demás entidades y funciones. El Sistema se proyecta dentro de la política pública en materia de defensa del consumidor que el Programa califica de nueva ya que dice que debe promover que el consumo satisfaga las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad, lo que se considera una verdadera ampliación de las atribuciones de la PROFECO, ya que tiene como finalidad proteger con mayor eficacia la salud e integridad física de los consumidores, adicionalmente al acceso a la información confiable y oportuna y que también promueva la compensación efectiva al consumidor, que puede percibirse como una justicia restaurativa.

Estas previsiones cobran relevancia si consideramos el carácter del consumidor actual, podemos atender a la definición básica de consumidor que fue formulada por la *United Nations Conference on Trade and Development*, que considera como consumidor a la “persona física que actúa fuera del ámbito de una actividad económica”.

A primera vista esto suena sencillo, pues la definición abarca a todos los individuos en su ámbito “normal” y cotidiano de actuación; pero precisamente debido a esa concepción tan básica es que todas las personas sin excepción somos consumidores, incluso aquéllas que no pueden por sí obligarse.

Ahora, estas conjeturas hasta cierto punto obvias, cobran relevancia si se considera que en la actualidad México tiene suscritos 12 tratados de libre comercio con

44 países, lo que le da acceso privilegiado a un mercado de más de mil millones de consumidores potenciales y 70% del PIB mundial. Esto es, hablar de consumidores hoy en día es referirse a grandes cantidades de personas y de recursos.

Y que, además, tanto las personas como los recursos, fluyen y ejercen actos de consumo a través de medios tradicionales, pero también a través de la tecnología. Debido a estos factores, la pertenencia a tratados de libre comercio y las tecnologías, es factible consumir bienes y servicios generados en diversos puntos del planeta, por ello es que se ha desarrollado a nivel internacional mecanismos de protección y promoción de derechos.

El principal organismo para ello es el Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor que es un órgano de carácter permanente creado a partir de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Consumidores.

Esta instancia internacional constituye el más importante foro internacional de consulta sobre las propias directrices y además proporciona asistencia técnica a los Estados parte y realiza exámenes voluntarios solicitados por éstos.

México ha incorporado a su política de protección al consumidor las Directrices de la ONU a través del Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018, en el que se considera la “persistencia de una gran necesidad de asistencia en la esfera de la protección del consumidor, en particular en los países en desarrollo, así como en los países con economías en transición” (Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del, 2014) como la mexicana.

Directrices de la CES-ONU para la protección del consumidor. 1999
<b>a) Seguridad física;</b>
<b>b) Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;</b>
<b>c) Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo;</b>
<b>d) Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales ;</b>
<b>e) Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación;</b>
<b>f) Programas de educación e información;</b>
<b>g) Promoción de modalidades sostenibles de consumo; y Medidas relativas a esferas concretas.</b>

Tabla tomada del propio Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018.

De todo lo anterior se aprecia la relevancia que ha adquirido el consumidor y la necesidad de protección de sus derechos. Parece existir un consenso generalizado en el sentido de que el comercio pasó de ser sólo el intercambio de productos básicos de subsistencia a un entramado complejo de relaciones económicas que además a partir de la existencia de acuerdos regionales de integración, se ha convertido en un factor de crecimiento económico para las naciones.

Esto es relevante ya que por más que retóricamente se proclame que el desarrollo de las naciones se basa en el bienestar de las personas, lo cierto es que el factor determinante sigue siendo el crecimiento de la economía. Todo lo cual genera la necesidad de garantizar los derechos de los consumidores puesto que podrían verse vulnerados ante el intento de empresas y gobiernos de generar ganancias y expandir sus recursos económicos.

En México, como es sabido corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor, (PROFECO) conocer de quejas y denuncias por parte de las personas que se ven afectadas por prácticas viciosas de los proveedores y comerciantes. Para tener una idea de la cantidad de quejas presentadas, tenemos que en 2016 la PROFECO recibió ciento diez mil quinientas diecisiete quejas, siendo el 20% de éstas, enderezadas contra la Comisión Federal de Electricidad, convirtiéndola en la empresa que más quejas han sido interpuestas en su contra, seguida de Walmart y Liverpool. (PROFECO, 2017) Por otro lado, las denuncias ante la PROFECO, pueden presentarse por distintos medios como el teléfono, correo electrónico o redes sociales.

Ahora bien, una auténtica cultura de protección de derechos, sólo es factible si se generan en la población hábitos de consumo responsable. Para ello la PROFECO también cuenta con diversas estrategias como la publicación de informes, revistas y programas, como la Revista del Consumidor, el quién es quién en los precios, la brújula de compras y la alerta del consumidor.

A la par la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS) y el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) llevan a cabo labores de monitoreo y alerta sobre productos de consumo, sean medicinales o alimentarios, que representen una amenaza a la salud e integridad física de las personas.

A fin de abonar a la importancia del tema, se debe tomar en cuenta el carácter internacional del consumo. Tradicionalmente la normatividad ha sido interna o nacional; no obstante el consumidor actual es un consumidor internacional pues tiene la posibilidad de realizar actos de consumo en lugares distintos a su lugar de residencia mediante el uso de las tecnologías, en México, de acuerdo a la PROFECO, el 10% de las actividades realizadas en internet consisten en comprar bienes o servicios.

Esto se replica en todos los países, de ahí que existan iniciativas serias de formulación de una Convención Interamericana de Derecho Internacional Privado para la protección del consumidor turista y del consumidor que contrata a distancia, en especial en el creciente comercio electrónico. (Lima, 2010) Tema que incluso fue propuesto por la Comisión de Asuntos Jurídicos y Políticos ante el Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, el 29 de noviembre de 2011, con la finalidad obviamente, de avanzar en la armonización de los regímenes internos de los Estados parte y de esa forma otorgar salvaguardias a los derechos del consumidor regional. Iniciativas que se justifican plenamente ante el silencio sobre los derechos de los consumidores al no ser señalados expresamente los contratos de ese tipo en la Convención de México de 1994 sobre la Ley Aplicable a los Contratos Internacionales.

Resulta entonces un pendiente del Derecho Internacional Privado, la regulación internacional de los derechos del consumidor. Cabe aclarar que se hace referencia a los derechos del consumidor como tal, es decir de forma específica con esa caracterización, pues no se soslaya que un término tan amplio, incluye una diversidad de derechos tales como derecho a la información, a la libertad de expresión, a ser escuchado, a la salud, a la vivienda, a la tutela judicial efectiva; empero, la titularidad de tales derechos no se limita a los consumidores, sino que asisten de manera universal a todas las personas en las distintas facetas de su vida y actividades que realicen en sociedad.

México por su parte, ha tenido aciertos importantes en la protección de estos derechos al diversificar las herramientas de prevención y al transparentar las quejas, montos y razones de las mismas. De modo que mediante su consulta pueda configurarse una sociedad consumidora informada y por ende consciente y responsable.

Por último, desde nuestra perspectiva, es fundamental considerar el comercio informal, ya que en México, de acuerdo al INEGI, la economía informal importa casi la cuarta parte del Producto Interno Bruto (INEGI, 2015), esto implica que una parte significativa del comercio en México se realiza informalmente, por lo que ante la mala calidad de los productos o servicios, el consumidor se encuentra en el desamparo al no existir jurídicamente el proveedor o vendedor del mismo y deberá el consumidor absorber los perjuicios o daños recibidos.

En el mundo empresarial, por creencia se debe buscar la satisfacción de necesidades reales, sin embargo, por desgracia dichas necesidades son creadas por la misma sinergia del mundo de los consumidores y empresarios, - por qué no decirlo resultado de una mercadotecnia de índole comercial y lucrativa,- ya que se prefiere la satisfacción de aspectos superfluos, a diferencia de las verdaderas necesidades de la población, es decir, el consumidor va creando sus necesidades de acuerdo, muchas veces a la época, tiempo y lugar - de los bienes y servicios que adquiere el consumidor sin

ninguna utilidad o beneficio real- sin causa justificada, y el empresario se las va inventando y ofreciendo de una manera hábil y temeraria, con el objeto de obtener una mayor utilidad, o ganancia económica; sin un valor con una necesidad moral pero sí económico.

De conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor, el consumidor tiene ciertos derechos y principios que los protegen frente a los proveedores con relación al consumo y que deben ser respetados ineludiblemente, ya que hay que recordar que dicha Ley es de orden público. De acuerdo a lo anterior el artículo 1 establece:

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

**I.** La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;

**II.** La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;

**III.** La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;

**IV.** La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;

**V.** El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;

**VI.** El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;

**VII.** La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

**VIII.** La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;

**IX.** El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y

**X.** La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.

Es importante de hacer notar que debe responderse de la reparación del daño moral que sea causado, situación que debe quedar al criterio del juzgador, ya que es



subjetiva la cuantía con la que se debe reparar, pues se debe estar en función del supuesto violentado a la víctima, la situación económica y en fin el caso específico vulnerado.

Como nos podemos dar cuenta el precepto protege valores de índole moral, social, cultural e incluso patrimonial, ya que se habla de equidad, moral, publicidad engañosa, cláusulas abusivas, la no discriminación, dando una protección al consumidor de un modo integral, como ya se ha dicho moral y patrimonial.

Los consumidores deben adquirir los bienes y servicios, libres de vicios o defectos que puedan tener los productos o servicios que se les ofrecen, por desgracia muchas veces no existen en las empresas los procesos de cuidado de calidad, lo que repercute en el público consumidor.

Es importante recalcar que las garantías de los productos deben ser respetadas; por lo que los consumidores tienen el derecho de recibir los bienes y servicios de calidad y en un estado útil para su correcto funcionamiento o consumo.

Los consumidores tienen derechos que los protegen la Constitución Federal y sus respectivas leyes secundarias, actualmente existe un avance en la protección de dichos derechos de conformidad con lo siguiente:

13. Los derechos de los consumidores son los siguientes:

- Prohibición de los monopolios y las prácticas monopólicas, los estancos, las exenciones de impuestos y las prohibiciones a título de protección a la industria (artículo 28, párrafo 1).
- Castigos severos y persecución eficaz de toda concentración o acaparamiento de artículos de consumo necesario con el objeto de aumentar los precios (artículo 28, párrafo 2).
- Los mismos actos para quienes acuerden evitar la libre concurrencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados (artículo 28, párrafo 2).
- Los mismos actos para todo aquello que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas y en perjuicio del público en general o de alguna clase social (artículo 28, párrafo 2).
- Las leyes fijan bases para señalar precios máximos a artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular (artículo 28, párrafo 3).
- La imposición de modalidades a la distribución de esos artículos o materias, para evitar que la intermediación provoque insuficiencia en el abasto y el alza de precios (artículo 28, párrafo 3).

- La ley protege a los consumidores y propicia su organización para el mejor cuidado de sus intereses (artículo 28, párrafo 3).

El artículo 28 constitucional debe observarse desde dos perspectivas, que

son complementarias: a) la prohibición de los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos, las exenciones de impuestos y las prohibiciones a título de protección a la industria en los términos de la ley, como una forma de la rectoría del Estado y del manejo de la macroeconomía y de la regulación e intervención que al Estado le corresponde en aquéllas, y b) como derechos sociales de los consumidores.

La prohibición de los monopolios, estancos y prohibiciones a título de protección a la industria ya se encontraba en la Constitución de 1857; fue uno de los aspectos, probablemente el más importante, que lograron introducir en la ley fundamental los diputados constituyentes integrantes de la corriente del liberalismo social.

La idea de 1857 la recogió la original Constitución de 1917. En ambas se señalaban las excepciones a los monopolios, que realmente no son excepciones, sino que son rubros económicos a cargo del Estado, por decisión del poder constituyente y para beneficio del bien común y del interés público, y la razón a la prohibición de los monopolios de los particulares es exactamente la opuesta: la supresión de beneficios para unos cuantos en detrimento de toda la sociedad, en menoscabo del bienestar de las mayorías.

Los monopolios inhiben y limitan la libre competencia y, en consecuencia, castigan al consumidor, quien termina pagando un sobreprecio al producto o al servicio. Asimismo, el estanco también lesiona la libre competencia, en virtud de que “significa embargo o prohibición del curso y venta libre de algunas cosas, o asiento que se hace, para reservar exclusivamente las ventas de mercancías o géneros, fijando los precios a que se hayan de vender”. La misma razón motiva la prohibición a la exención de impuestos, porque es un beneficio a una o unas personas en detrimento de la libre competencia y de los derechos de los consumidores.

El artículo 28 c se ha reformado en varias ocasiones: en 1982, 1983 (en la que se reconocieron los derechos de los consumidores), 1990, 1993 y 1995. Sin embargo, desde 1976 se había creado la Procuraduría Federal del Consumidor para la defensa de los consumidores en el país.

Cabe mencionar que el principio pro persona, es importante considerarlo, ya que el consumidor es una persona a la que se le debe proteger, por primicia de cualquier ley, incluso de un tratado internacional.

El poder de los proveedores muchas veces es absoluto, lo que en ocasiones llega a constituir un monopolio, en cuyo caso la autoridad castiga dicha práctica, ya que atenta

contra la libre oferta y el consumidor se ve afectado en el consumo, en virtud de que un solo comerciante controla el mercado y los precios de los productos, en detrimento del grupo consumidor, incluso al ser el único comerciante que ofrezca productos de mala calidad (Carpizo, 2013), los que los adquieren no tiene otra opción más que consumirlos en dicho estado.

Por otra parte la producción de los productos debe apearse a controles de calidad, de conformidad con la Normas Oficiales Mexicanas y a los estándares internacionales, en beneficio del grupo consumidor, sin lugar a dudas en la medida que exista un exigente control de calidad, los productos cubrirán plenamente las necesidades de los consumidores, por lo que existirán un menor número de reclamaciones, lo que también disminuirán las quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2016) que a través del tiempo se han realizado estudios, -mismos que citamos de 2007- y al darse esta situación se destinará un menor gasto en la administración de justicia. Y como se puede apreciar en las tablas los las causas han persistido a través del tiempo.

Varias son las ramas del derecho que tienen injerencia con las corporaciones, sin embargo, las que se refieren a la cuestión laboral y la de los consumidores impactan de manera importante en las mismas, ya que son aspectos sensibles dentro y fuera de las empresa y son piezas claves para el desarrollo de las mismas, debido a ello hay que tenerlas bien organizadas y supervisadas en busca de la prestación ejemplar de bienes y servicios a la sociedad. Una corporación desorganizada traerá malos resultados y perjudicará tato a sus mismos integrantes como a la colectividad sea regional, nacional o internacional a la que se debe su razón de ser.

## Referencias

- Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del. (18 de Abril de 2014). *Diario Oficial de la Federación*.
- Barajas, S. (Septiembre-Noviembre de 1999). El sindicato ante la problemática de una nueva relación laboral. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado* (96). doi:<http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24484873e.1999.96.3608>
- Carpizo, J. (2013). Una clasificación de los derechos de la justicia social. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3063/17.pdf>
- Consumidor. Derecho a su protección tiene rango constitucional, 1a.XCVII/2015 (Suprema Corte de Justicia de la Nación Marzo de 2015).
- De Buen, N. (29 de Septiembre de 2013). Corrupción sindical: un lugar común. *La Jornada*. Recuperado el 20 de Febrero de 2017, de <http://www.jornada.unam.mx/2013/09/29/opinion/017a2pol>

- González, M. (08 de Julio de 2016). Fomentan sindicatos combate a la corrupción. *El Sol de México*. Recuperado el 20 de Febrero de 2017, de <https://www.elsoldemexico.com.mx/mexico/Fomentan-sindicatos-combate-a-la-corrupci%C3%B3n-182483.html>
- INEGI. (2015). *Medición de la Economía Informal, 2015 preliminar. Año Base 2008*. Recuperado el Abril 6 de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/informal/>
- Lima, C. (2010). La insuficiente protección del consumidor en las normas de Derecho Internacional Privado - De la necesidad de una convención interamericana sobre la legislación aplicable a alguno contratos y relaciones de consumo. *Revista dois tribunais* (788). Obtenido de [https://www.oas.org/dil/AgreementsPDF/CIDIPVII\\_home\\_temas\\_cidip-vii\\_proteccionalconsumidor\\_leyaplicable\\_apoyo\\_propuestabrasil.pdf](https://www.oas.org/dil/AgreementsPDF/CIDIPVII_home_temas_cidip-vii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil.pdf)
- Pérez, J. (Julio-Diciembre de 2016). Transparencia y rendición de cuentas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*(23). Recuperado el 22 de Febrero de 2017
- PROFECO. (Noviembre de 2016). Las 5 compañías con más quejas ante PROFECO. (417). Obtenido de [https://issuu.com/profeco/docs/edicio\\_\\_n\\_nu\\_\\_mero\\_477\\_noviembre\\_20](https://issuu.com/profeco/docs/edicio__n_nu__mero_477_noviembre_20)
- PROFECO. (2017). *Datos abiertos de la Subprocuraduría de Servicios*. Obtenido de <http://datos.profeco.gob.mx/#herramientas>
- Real Academia de la Lengua. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: RAE. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=B0dY4I3>
- Sanroman, R. y. (2014). *Derecho corporativo y la empresa* (2a ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Sanroman, R. y. (2016). *Fundamentos de Derecho Positivo Mexicano* (5a ed.). México: Cengage Learning.
- Webster, A. e. (2006). *Ética actual y profesional. Valores éticos empresariales*. México: Thomson editores.

## Notas

<sup>1</sup> Este artículo deriva del Proyecto de Investigación, 4232/2016SF de la Universidad Autónoma del Estado de México del Centro Universitario UAEM Valle de México. En el que los autores son profesores de tiempo

completo. El primero funge como responsable técnico, la segunda como corresponsable y la tercera como colaboradora del proyecto.

<sup>2</sup> Aquí te dejamos a los cinco líderes sindicales más poderosos de México:

Elba Esther Gordillo: Dirige el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) desde 1989. Con 23 años en el poder, y seis más por delante, tras la reelección de este fin de semana, ha sido capaz de codearse con los presidentes (desde Carlos Salinas de Gortari hasta Felipe Calderón).

Dirige el sindicato más grande de América Latina, tanto que ni ella sabe a ciencia cierta cuantos maestros están agremiados, como lo deja claro Carlos Loret de Mola en el documental De Panzazo. Es la fundadora del Partido Nueva Alianza, que ha logrado meterse al Congreso y es capaz de negociar puestos políticos.

De acuerdo con un informe del Comité Ejecutivo Nacional, el sindicato recibe diariamente un promedio de 6.5 millones de pesos por concepto de cuotas sindicales. Por cierto, su ex esposo, Francisco Arriola, es coordinador de finanzas del SNTE y su hija, Mónica Arriola, secretaria general del Panal.

Francisco Hernández Juárez: dirige el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana desde 1976. Lleva 36 años al frente del gremio, al cual llegó comp parte de un movimiento democratizador.

También es el presidente colegiado de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT), una asociación obrera independiente que se formó en 1997; mismo año en el que se convirtió en el líder de esta central. En 2012 logró reelegirse por cuatro años más.

El sindicato tiene más de 30 mil agremiados en activo, pero más de 50 mil incluyendo a jubilados, y se conforma como uno de los grupos gremiales más numerosos del país, lo que permite negociar con fuerza ante los diferentes partidos políticos.

Carlos Romero Deschamps: es líder del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana desde 1993. Fue reelecto por un sexenio más el pasado fin de semana e iniciará el primer día de 2013. Es de las figuras principales del PRI.

Su gremio aglutina a más de 156 mil trabajadores. Su poder como sindicalista se diversifica con cargos políticos: ha sido tres veces diputado y el mismo número de ocasiones senador. Por cierto, actualmente legisla desde la Cámara Alta.

Su hija Paulina ha dado a conocer el poder financiero que tiene, al publicar en redes sociales los viajes que realiza al extranjero y el gasto que hace en la compra de artículos de marca.

Es recordado por el caso del Pemexgate, en el que se desviaron fondos del sindicato petrolero (mil 500 millones de pesos) a la campaña de Francisco Labastida, candidato presidencial del PRI en el año 2000. Aunque fue investigado, nunca fue sentenciado.